

611

TESIS  
857

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL

**“RESONANCIA DE LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE TRABAJADORES  
SOCIALES EN SUS RELACIONES  
FAMILIARES”.**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

**CATEDRA:** “Taller de Integración Metodológica”

**DOCENTES:** Lic. Ingrid de Rivera y Lic. María Elena Minetti.

**ALUMNAS:** Silvina Calderón, María Inés Perdomo y Karina Vicente.

*“Todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a percibir su bienestar material y desarrollo espiritual en condiciones de libertad e igualdad de oportunidades.*

*El movimiento de trabajadores debe asumir un proyecto de seguridad social que modifique la estratificación social existente... en un sentido amplio hoy todos somos sobrevivientes y tal vez en esta frase se encierra la sedienta aspiración y el clamor de un pueblo que busca un sentido en su diario peregrinar.”*



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2-3
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	4
...2.1- GENERAL.	
...2.2- ESPECÍFICOS.	
...2.3- PROFESIONAL.	
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	5-7
<b>4. MARCO TEÓRICO</b> .....	8-43
...4.1- "PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS".	
...4.2- "ASPECTOS GENERALES".	
...4.3- "ASPECTO LABORAL".	
...4.4- "ASPECTO FAMILIAR".	
...4.5- SÍNTESIS DE LOS CAPITULOS MÁS RELEVANTES.	
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	44-47
...5.1- "PERFIL DE LA POBLACIÓN INVESTIGADA".	
...5.2- "UNIVERSO".	
...5.3- "UNIDAD DE ANÁLISIS".	
...5.4- "MUESTRA".	
...5.5- "CRITERIOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS".	
...5.6- "INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS".	
...5.7- "CRITERIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ENTREVISTA".	
...5.8- "CRITERIOS PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS".....	
...5.9- "VALIDEZ".....	
<b>6. SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS</b> .....	48-91
...6.1- "PERFIL DE LA POBLACIÓN INVESTIGADA".	
...6.2- "MATRIZ (EJE UNO, ASPECTO LABORAL)".	
...6.3- "MATRIZ (EJE DOS, ASPECTO FAMILIAR)".	
...6.4- "CARACTERIZACIÓN DE CADA PROFESIONAL ENTREVISTADO	
...6.5- "CARACTERIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES: SATISFECHOS, POCO SATISFECHOS E INSATISFECHOS EN EL PLANO LABORAL".	
...6.6- "ESTUDIO COMPARATIVO DESDE LA SATISFACCIÓN LABORAL".	
...6.7- "TRIANGULACIÓN DE VARIABLES Y APRECIACIONES A PARTIR DE LOS DATOS.	
<b>7. CONCLUSIÓN FINAL</b> .....	92-98
...6.1- "ESCENARIO ACTUAL.	
...6.2- "ASPECTOS QUE INCIDEN EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.	
...6.3- "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA RED VINCULAR"	
...6.4- CONCLUSIÓN FINAL	
...6.5- CUESTIONES A CONSIDERAR DESDE LA PERSPECTIVA PROFESIONAL.	
...6.6- REFLEXIONES FINALES.	
<b>8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	99
<b>9. PROPUESTA PROFESIONAL</b> .....	100-106
<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	107-109
<b>11. ANEXO</b> .....	110-203
...11.1- <b>SECCIÓN 1:</b> ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS CONVERGENCIAS Y DIVERGENCIAS DE LOS PROFESIONALES ENTREVISTADOS, ANEXO CONCEPTUAL, MODELO DE ENTREVISTA, DEFINICIONES OPERACIONALES DE LA ENTREVISTA Y ENTREVISTAS COMPLETAS.	
...11.2- <b>SECCIÓN 2:</b> CÓDIGO DE ÉTICA Y LEY PROFESIONAL.	
...11.3- <b>SECCIÓN 3:</b> ARTÍCULOS PERIODÍSTICOS.	

# 1- INTRODUCCIÓN



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## 1- INTRODUCCIÓN.

Los efectos de la globalización han generado considerables cambios socioeconómicos, los cuales se ven reflejados en los distintos ámbitos de la vida contemporánea. Algunos de estos efectos, son los cambios tecnológicos, los cuales afectaron al variado conjunto de factores que integran y modifican las condiciones de vida de cada uno de los trabajadores de la Argentina.

Son sustantivas las modificaciones que se han producido en los procesos de trabajo, entre las cuales se destacan, el incremento de los riesgos laborales en materia de seguridad, tensiones y enfermedades determinadas por “el modelo organizacional imperante”, los ritmos de los procesos productivos y la creciente inestabilidad en el mercado laboral. Estos efectos producen un fuerte impacto en la autovaloración personal, generando serios cuestionamientos a nivel ético e influyendo en las condiciones de vida de los trabajadores.

Dichos cambios tienen trascendencia en el contexto social, dado que en algunos casos, pueden provocar incluso, una contaminación en las relaciones familiares.

Los profesionales de Trabajo Social no se encuentran exentos de este contexto actual, que afecta su calidad de vida, y sumado a esto deben resolver un mayor número de demandas de intervención que suponen mayor exigencia y consecuentes presiones, ya que requieren mayor esfuerzo personal, profesional y laboral.

En el presente trabajo pretendemos conocer, en el contexto anteriormente mencionado, la resonancia que tiene la satisfacción laboral de profesionales de Servicio Social en sus relaciones familiares.

Lo que motiva la realización de esta investigación, es que pretendemos alcanzar un abordaje integral de una de las problemáticas más acuciantes de la realidad actual de nuestra comunidad y nos interesa conocerla, acotada al colectivo de los profesionales de Servicio Social, ya que próximamente seremos parte del mismo.

Pretendemos realizar un estudio exploratorio de esta realidad desde la percepción de los propios profesionales, a fin de poder brindar un aporte enriquecedor, a través de la elaboración de un proyecto de promoción, tendiente a revertir los posibles efectos no deseados en la vida familiar por el ejercicio de la profesión.

Parecería que gran parte de los conflictos que surgen en la dinámica familiar, son consecuencia del “fenómeno del empleo”; ésta será la premisa en la que basaremos



nuestra investigación. Para ello, seleccionamos como objeto de estudio, dentro de la población económicamente activa (PEA), a profesionales de Servicio Social, que tengan entre 31 y 50 años, con cuatro años o más de ejercicio profesional y que se desempeñen en relación de dependencia en instituciones de Capital Federal.

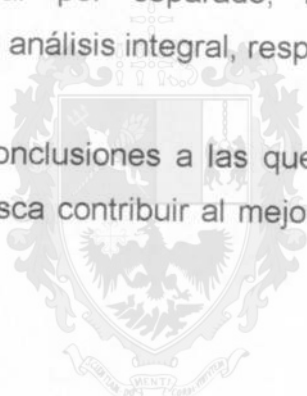
Para llevar a cabo nuestra investigación, nos basaremos en el enfoque Social Sistémico y en la perspectiva fenomenológica, que nos permitirá comprender los fenómenos sociales desde la propia visión del actor y examinar el modo en que experimentan el mundo. "La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante."<sup>1</sup>

Nuestra investigación presentará las características de un estudio exploratorio y la técnica de relevamiento de datos utilizada será la entrevista semi-estructurada con tendencia a ser profunda.

El trabajo de campo se realizará en Bs. As. (Cap. Fed.), durante el mes de Enero de 2002.

Respecto al análisis e interpretación de los datos, se abordará en una primera instancia, el aspecto laboral y el familiar por separado; luego ambos aspectos serán interrelacionados para alcanzar un análisis integral, respondiendo al objetivo general, eje de nuestra investigación.

Por último, mencionaremos las conclusiones a las que arribemos y se elaborará una propuesta de intervención que busca contribuir al mejoramiento de la salud integral de los Trabajadores Sociales.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

---

<sup>1</sup> Taylor y Bodgan. "Introducción a los métodos cualitativos de investigación". Ed. Paidós 1982.  
Calderón, Perdomo y Vicente

## **2- OBJETIVOS**

- **PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.**
- **2.1- OBJETIVO GENERAL.**
- **2.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**
- **2.3- OBJETIVO PROFESIONAL.**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

¿En qué medida la insatisfacción laboral puede provocar conflictos en las relaciones familiares o explicitar relaciones familiares patológicas encubiertas hasta el momento?

¿Cómo el profesional percibe que el mayor o menor grado de satisfacción laboral influye en sus relaciones familiares?

### 2.1- OBJETIVO GENERAL

- Conocer la resonancia de la satisfacción laboral en las relaciones familiares de profesionales de Servicio Social, que tengan entre 31 y 50 años, con cuatro años o más de ejercicio profesional, y que se desempeñen en relación de dependencia en instituciones de Capital Federal. (Julio 2001 – Marzo 2002).

### 2.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el perfil de la población investigada (Profesionales de Servicio Social)<sup>2</sup>.
- Conocer la percepción de la realidad, laboral y familiar, de los profesionales de Servicio Social.
- Conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y las relaciones familiares de la población investigada.

### 2.3- OBJETIVO PROFESIONAL

- Realizar un aporte a la profesión elaborando una propuesta de intervención tendiente contribuir a la salud integral de la población investigada, a partir del conocimiento de la resonancia que la satisfacción laboral tiene en las relaciones familiares de la población investigada.

<sup>2</sup> Para la elaboración del perfil de la población a investigar se tomarán las siguientes variables: sexo, edad, profesión, capacitación, entre otros.



## **3- DEFINICIONES**

- 3.1- PERCEPCIÓN.
- 3.2- AUTOPERCEPCIÓN.
- 3.3- INSATISFACCIÓN LABORAL.
- 3.4- SATISFACCIÓN LABORAL.
- 3.5- GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.
- 3.6- RESONANCIA.
- 3.7- RELACIONES FAMILIARES.
- 3.8- CONFLICTOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES.
- 3.9- RELACIONES FAMILIARES PATOLÓGICAS.

USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

### 3. DEFINICIONES <sup>3</sup>

#### ▪ **3.1- Percepción:**

El término alude primariamente a una aprehensión sea cual fuere de la realidad aprehendida. Para Kant la percepción es la conciencia empírica, es decir, una conciencia acompañada de sensación. Es característico que casi todas las doctrinas modernas sitúen a la percepción en un territorio intermedio entre el puro pensar y el puro sentir.

La mayor parte de las tendencias en la psicología moderna plantean a la percepción como una aprehensión de una situación objetiva basada en sensaciones y acompañada de representaciones y frecuentemente de juicios en un acto único que sólo por el análisis puede descomponerse. Entonces la percepción es considerada no ya exclusivamente como un acto de inteligencia sino como una aprehensión psíquica total. La percepción no es abstracta (sensación), sino que contiene implícitamente un elemento de mediación (pensamiento).

#### ▪ **3.2- Autopercepción:**

Son las sensaciones y pensamientos que se tienen, íntimamente relacionados a las propias vivencias personales.

#### ▪ **3.3- Insatisfacción laboral:**

Hace referencia, desde la subjetividad del individuo, al no cumplimiento de las expectativas en lo relacionado al aspecto personal, económico y profesional, con respecto a su situación laboral.

#### ▪ **3.4- Satisfacción laboral:**

La satisfacción que una persona manifiesta sentir en relación a su trabajo, es expresada por el cumplimiento de las expectativas depositadas en él, en función de la gratificación sentida en lo referente a lo personal, a lo económico y a lo profesional. Las personas ven cumplidas sus expectativas desde su propia subjetividad

<sup>3</sup> Las definiciones hacen referencia a conceptos claves que figuran en los objetivos y en los problemas de investigación, se tomarán concepciones de los siguientes autores:

- Ackerman, Natalio "Diagnóstico y Tratamiento de las relaciones familiares".
- Ander – Egg "Diccionario de Trabajo Social". Co – edición ECRO – ILPH 1974.
- Minuchin/ Fishman "Técnicas de Terapia Familiar" Editorial Paidós. Barcelona 1985.

### **3.5- Grado de satisfacción laboral:**

#### **Alto Grado de Satisfacción:**

Cuando el profesional satisface la *totalidad* de sus expectativas en lo referente al ámbito laboral, sintiendo gratificación tanto a nivel personal, profesional y económico.

#### **Grado Medio de Satisfacción:**

Cuando el profesional satisface *parcialmente* sus expectativas en lo referente al ámbito laboral, sintiendo gratificación *sólo* en algunos aspectos (Ejemplo: son cubiertas las expectativas en el aspecto económico y profesional, pero no en el aspecto personal)

#### **Bajo Grado de Satisfacción:**

Cuando el profesional *no satisface* sus expectativas en lo referente al ámbito laboral, sintiendo *mínima* gratificación a nivel personal, profesional y económico.

### ■ **3.6- Resonancia:**

Basándonos en la concepción del enfoque sistémico, entendemos por resonancia, el impacto e influencia que se establece entre la satisfacción laboral y las relaciones familiares, ya que consideramos que entre las mismas se da una relación de mutua realimentación.

### ■ **3.7- Relaciones familiares:**

Consideramos que la familia es un grupo natural, que a lo largo de su historia ha elaborado una serie de pautas de interacción, las cuales constituyen la estructura familiar, rigen el funcionamiento de los miembros, definen sus pautas de conducta y facilitan su interacción recíproca.

El modo de respuesta de los integrantes de la familia frente a situaciones de crisis se encuentra influenciado por las características de los lazos familiares.

Según el tipo de relaciones que se establezcan en una familia, éstas pueden funcionar como canalizadoras del desahogo emocional u obstaculizadoras e inhibitorias del mismo.

### ■ **3.8- Conflictos en las relaciones familiares:**

Tomando conceptos de Ackerman y Ander – Egg, entendemos que los conflictos son inherentes a la vida familiar. La familia a lo largo de su historia atraviesa por distintos momentos evolutivos en los que es esperable la aparición de conflictos. La progresiva resolución de los mismos es lo que contribuye al desarrollo y a la salud

familiar. Sucede que, por momentos, la lucha contra los mismos puede fracasar y, entonces, se producen síntomas, los cuales se convierten en una modalidad de comunicar los conflictos. De esta forma, el conflicto puede tener efectos saludables o nocivos, constructivos o destructivos, es decir que puede favorecer o paralizar la evolución familiar.

▪ **3.9- Relaciones familiares patológicas:**

Son aquellas formas de vinculación que se producen en forma estática, donde no hay flexibilidad ante los cambios y las reglas familiares son utilizadas para mantener el statu quo. Una familia en donde se dan relaciones patológicas, no tiene capacidad para superar las crisis, destruyendo toda posibilidad de crecimiento y evolución familiar; por lo tanto, el conflicto es percibido como una amenaza. Debido a esto, la forma de enfrentar los conflictos consiste en desplegar mecanismos que permitan mantener la aparente homeostasis familiar.



# **4- MARCO TEÓRICO**

## **4.1- “PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS”**

- ENFOQUE SOCIAL SISTÉMICO.
- APORTES METODOLÓGICOS DE LA CLAVE HERMENÉUTICA.
- ELEMENTOS DE UN MODELO QUE CONSTITUYE EL ECOSISTEMA HUMANO.

## **4.2- “ASPECTOS GENERALES”**

- ETAPAS DEL CICLO VITAL.
- DIMENSIONES HUMANAS.
- CUESTIÓN DE GÉNERO.

## **4.3- “ASPECTO LABORAL”**

- CONCEPTOS Y ELEMENTOS ESENCIALES DE LAS ORGANIZACIONES.
- ENFOQUE SISTÉMICO DE LAS ORGANIZACIONES.
- PROBLEMÁTICAS ACTUALES DEL MUNDO DEL TRABAJO.
- LOS TRABAJADORES SOCIALES Y EL ÁMBITO LABORAL.

## **4.4- “ASPECTO FAMILIAR”**

- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL SISTEMA FAMILIAR.
- EL CICLO VITAL FAMILIAR.
- FAMILIA DESDE LA PERSPECTIVA SISTÉMICA.
- DINÁMICA FAMILIAR.
- LA IMPORTANCIA DE UNA FAMILIA RESILIENTE.

## **4.5- “SÍNTESIS DE LOS CAPÍTULOS MÁS RELEVANTES”**



## 4- MARCO TEÓRICO

Decidimos iniciar el Marco Teórico desarrollando, en primer lugar, tres perspectivas metodológicas que se complementan entre sí: "Enfoque social sistémico", "Aportes de la Clave Hermenéutica" y "Elementos de un sistema que constituyen el Ecosistema Humano"; debido a que en estas perspectivas se condensa el enfoque que atravesará e iluminará toda nuestra investigación.

### 4.1- "PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS"

#### "ENFOQUE SOCIAL SISTÉMICO"

Consideramos oportuno servirnos del enfoque social sistémico, el cual nos posibilitará una manera de mirar y pensar aspectos de la realidad en forma holística. Dicho enfoque no describe al mundo real, sino que centra su atención en la dinámica de la relación entre el todo y las partes.

Es imposible concebir al hombre en forma aislada, ya que no es un sistema autónomo ni autosuficiente; es decir que el hombre es en relación con otros. El hombre en esencia, es un ser social. Los contextos culturales y subculturales en los que estamos sumergidos y los contextos históricos, políticos y religiosos sostienen y forman parte del universo relacional del individuo.

En un nivel más microscópico toda persona tiene una red social personal, la cual es definida "como la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad" <sup>4</sup> La red social personal incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona dada (familia, amistades, relaciones laborales, relaciones comunitarias).

El basamento del enfoque sistémico general supone que la materia viviente es considerada como un sistema. Tanto el individuo, grupo, familia y comunidad, pueden ser considerados como sistemas.

Se entiende como sistema "un complejo de elementos o componentes directa o indirectamente relacionados en una red causal tal que cada componente está relacionado con al menos algunos otros en forma más o menos estable dentro de un período de tiempo."

Un sistema social es un orden sistémico especial, está compuesto por personas o grupos que interactúan e influyen mutuamente en sus respectivas conductas. Dentro de